

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus Pada Desa Wisata Rotan Trangsari di Sukoharjo)**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

NAFI'AH SEKAR LAMIS
B 100 160 046

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada
Desa Wisata Rotan Trangsan di Sukoharjo)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

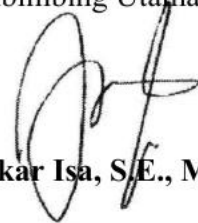
NAFI'AH SEKAR LAMIS

B 100 160 046

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, 28 April 2020

Pembimbing Utama



(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.)

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Dr. Syamsudin, S.E., M.M)

NIK: 131602918



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NAFI'AH SEKAR LAMIS**
NIM : **B 100 160 046**
Jurusan : **MANAJEMEN**
JudulSkripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK
DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada
Desa Wisata Rotan Trangsan di Sukoharjo)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2 Mei 2020
Yang membuat pernyataan,

NAFI'AH SEKAR LAMIS
B 100 160 046

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

(Q.S Ali Imran: 139)

“Cara memulai adalah dengan berhenti berbicara dan mulai melakukan.”

(Walt Disney)

“Orang yang tak pernah membuat kesalahan, maka tak akan pernah mencoba sesuatu yang baru.”

(Albert Einstein)

“Be better tomorrow.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, penulis mempersembahkan karya kecil ini untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segala yang tak pernah ternilai harganya.
2. Kedua orang tuaku Bapak Hartoyo dan Ibu Suhartatik tercinta yang telah memberikan kasih sayang, memberi nasihat dan masukan serta mendoakan yang terbaik untukku.
3. Adik-adikku, Ridho Bayu Aji, Nabila Ayu Wardani dan Dude Restu Alfirdaus yang selalu memberi dukungan dan doa.
4. Teman-temanku, Fadhilah, Husna, Winy, Rizal, Amir, Alfian, Zul, dan Rendy teman seperjuangan yang selalu mendorong untuk selalu bersemangat dalam perkuliahan hingga saat ini.
5. Sahabat-sahabat sekolahku, Dina, Wiwik, Megan, Natiqa, Pasya, Devi, Nabila, Irfan, Angga yang selalu menghibur dan memberikan dukungan penuh untukku.
6. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Desa Wisata Rotan Trangsan Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian simple random sampling. Metode pengumpulan data menggunakan angket, dokumen, observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif persentase, analisis jalur (*Path Analysis*), uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan, kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: citra merek, kualitas produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and brand image on customer loyalty through customer satisfaction in the Tourism Village of Rotan Trangsan, Sukoharjo. This study is a simple random sampling study. The data collection methods used questionnaires, documents, observation and interviews. Data analysis used percentage descriptive analysis method, path analysis, classical assumption test and hypothesis test with SPSS program. The results of this study indicate that product quality and brand image have a positive effect on customer decisions. Customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: brand image, product quality, customer satisfaction, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang tiada henti selalu memberikan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERENING (Studi Kasus Pada Desa Wisata Rotan Trangsan di Sukoharjo)”** sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa bantuan, bimbingan, semangat serta dorongan dari berbagai pihak merupakan motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, S.E., M.M. selaku Dekn Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E. M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan selama proses penulisan skripsi hingga penyelesaian ujian skripsi.
5. Ibu Drs. Wafiatun Mukharomah, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu merespon dan membantu saya selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah memberi motivasi, bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, 28 April 2020

Penulis

Nafi'ah Sekar Lamis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terhadulu.....	14
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Perumusan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	

A. Jenis atau Pendekatan Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel Penelitian	25
C. Data dan Sumber Data.....	28
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden.....	36
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41
C. Analisis Jalur (Path Analysis)	43
D. Uji Asumsi Klasik	47
E. Uji Hipotesis	52
F. Pembahasan	56

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	59
B. Keterbatasan Penelitian	60
C. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Usia	37
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	38
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.8 Hasil Analisis Jalur Pertama	43
Tabel 4.9 Hasil Analisis Jalur Kedua.....	44
Tabel 4.10 Hasil Analisis Jalur Ketiga.....	45
Tabel 4.11 Uji Normalits Jalur Pertama.....	47
Tabel 4.12 Uji Normalits Jalur Kedua	47
Tabel 4.13 Uji Normalits Jalur Ketiga	48
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas Jalur Pertama.....	49
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas Jalur Kedua	49
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas Jalur Ketiga	49
Tabel 4.17 Uji Heterokedastisitas Jalur Pertama	50
Tabel 4.18 Uji Heterokedastisitas Jalur Kedua.....	51
Tabel 4.19 Uji Heterokedastisitas Jalur Ketiga.....	51
Tabel 4.20 Hasil Uji F Simultan Jalur Pertama	52
Tabel 4.21 Hasil Uji F Simultan Jalur Kedua	53
Tabel 4.22 Hasil Uji F Simultan Jalur Ketiga.....	53
Tabel 4.23 Hasil Uji T Parsial Jalur Pertama.....	54
Tabel 4.24 Hasil Uji T Parsial Jalur Kedua.....	55
Tabel 4.25 Hasil Uji T Parsial Jalur Ketiga	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1 Analisis Jalur.....	33